



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMRAH DI KANTOR PUSAT PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL PEKANBARU

## SKRIPSI



Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Mendapat Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

**BOYKE ABDILLAH TANI**  
11644100947

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING\*SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara

: BOYKE ABDILLAH TANI  
: 11644100947  
: MANAJEMEN DAKWAH  
: SISTEM REKRUTMEN CALON JAMAAH UMROH DI  
PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk di uji dan sidang munaqasah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D  
NIP.19811118 200901 1 006

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Arwan, S.Pd., M.Ag  
NIP. 19660225 199303 1 002,



**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Boyke Abdillah Tani**  
NIM : 11644100947  
Judul : **Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:  
Hari : Kamis  
Tanggal : 09 Juli 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Juli 2020

Dekan,

  
**Dr. Nurdin. M.Ag**  
NIP.19720429 200501 1 004


**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I



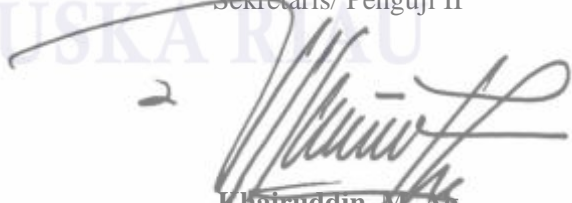
**Imron Rosidi, Ph. D**  
NIP. 19821225 201101 1 011

Penguji III



**Drs. Syahril Romli, M.Ag**  
NIP . 19570611 198803 1 001

Sekretaris/ Penguji II



**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji IV

**Dr. Masduki**  
NIP . 19710612 199803 1 003



**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Boyke Abdillah Tani  
 NIM : 11644100947  
 Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 25 Oktober 1997  
 Fakultas/Universitas : Dakwah dan Komunikasi / UIN Suska Riau  
 Alamat Rumah : Jl. Harapan Raya, Gg Semanggi  
 Perumahan Indra Loka Anda Block E 2

Dengan ini menyatakan bahwa karya dengan judul **“Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru”** belum pernah dipublikasikan dan belum pernah dikutsertakan dalam perlombaan di tingkat Regional, Nasional atau Internasional sebelumnya serta tidak mengandung unsur plagiat di dalamnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, maka saya bersedia didisqualifikasi ataupun dibatalkan dari status juara jika nanti menjadi juara dalam perlombaan ini.

Pekanbaru, 23 Juli 2020

Yang menyatakan,



**Boyke Abdillah Tani**  
 NIM 11644100947

Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Boyke Abdillah Tani (2020) : Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Banyaknya travel biro-biro perjalanan ibadah umroh di tanah air yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jemaah bingung mencari mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelayanan ibadah umroh bias menuai hasil yang memuaskan. Metode dalam penelitian ini menggunakan penilitian deskriptif kualitatif serta pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan data yang di dapat dan kemudian data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif kualitatif memusatkan perhatian terhadap masalah aktual sebagaimana adanya saat penelitian berlangsung, tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru Hasil penelitian dikemukakan beberapa kesimpulan yang dapat diambil mengenai Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru.,Pertama, Manajemen yang digunakan dalam melayani calon jemaah umrah oleh PT. Silver Silk Tour and Travel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Kedua PT. Silver Silk Tour and Travel dalam menjaga pelayanan terhadap produknya adalah dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang benar-benar mumpuni di bidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan. Ketiga Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jemaah umrah yang menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.Keempat: Dalam mengantisipasi hal yang tidak diinginkan dalam waktu yang akan datang, PT. Silver Silk Tour and Travel sudah menyiapkan yang mereka sebut dengan *plan b* karna mereka tau bahwa setiap pekerjaan pasti memiliki resiko. Kelima: PT. Silver Silk Tour and Travel siap melakukan segala hal terbaik dalam urusan menjaga amanah. Karna bukanlah hal yang mudah untuk mendapatkan kepercayaan jemaah dalam memilih travel penyelenggara ibadah haji dan umrah yang akan dijadikan pilihan dalam ibadah berangkat ke tanah suci. Maka tetap menjaga kualitas dan mempertahankan segala yang sudah dicapai adalah hal yang dapat membuat perusahaan ini tetap dipercaya untuk dapat dijadikan pilihan penyelenggara ibadah haji dan umrah oleh seluruh kalangan masyarakat.

**Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan.**


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### **Boyke Abdillah Tani (2020) : The Service Management on Pilgrims in Head Office of PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru**

This research is motivated by the increasing number of travel agencies in the umrah service causing competition among them. Many pilgrims were confused looking for those good in providing services in all fields so that their Umrah worship can reap satisfactory results. This thesis used descriptive qualitative research methods and the approach used is a qualitative approach. It explained the phenomena that occur in the field with the data obtained and then the data were analyzed to get a conclusion. Qualitative descriptive research is research that seeks to describe a phenomenon or event that is happening now. Descriptive qualitative research focused on the actual problem as it was when the research took place. The objective of this study is to know the Management of Services on Umrah pilgrims in the Head Office of PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru The results of the study revealed several conclusions that can be drawn regarding the Management of Services Against the Umrah in the Head Office of PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru., First, the Management used in serving prospective Umrah pilgrims by PT. Silver Silk Tour and Travel covers planning, organizing, implementing, monitoring and evaluating. Second, PT. Silver Silk Tour and Travel maintained its service by recruiting professional employees and experts who are truly qualified in their fields. Third, it prepared the safety and comfort for the Umrah pilgrims who use the services of the Hajj and Umrah pilgrimage. Fourth, to anticipate of possible accidents in the future, PT. Silver Silk Tour and Travel has prepared what they call a b plan because every job has risks. Fifth, PT. Silver Silk Tour and Travel was ready to do the best in matters of maintaining trust. This is because to get the trust from pilgrims was not easy. Therefore, maintaining the quality has been achieved is crucial. This company was trying to be the choice among Hajj and Umrah pilgrim in Pekanbaru.

Keywords: Management, Service.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr, Wb.*

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadirat Allah Subhaanahu Wa Ta'ala, Atas rahmat dan taufiq, kasih sayang serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“manajemen pelayanan terhadap jamaah umrah di kantor pusat Pt. Silver silk tour and travel pekanbaru”**. Sholawat beserta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasallam yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih yang mendalam penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orangtua penulis, Terimakasih Ayahanda tercinta Afrizal Tani, M.Pd yang telah memberikan banyak pelajaran kepada penulis, motivasi-motivasi yang sangat berharga serta do'a. Terimakasih Ibunda tercinta Fitriani, SE yang telah memberikan pelajaran yang sangat berarti dan selalu mendo'akan disetiap langkah-langkah penulis.
2. Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA selaku wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga. Dr. H. Kusnadi, M.Pd selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan. Drs. H. Promadi, MA, Ph.D selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
3. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si, dan Dr. Azni, S.Ag, M.Ag selaku wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dr. Arwan, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Khairuddin, M.Ag selaku Pembimbing Akademik penulis yang senantiasa memberikan nasihat dan semangat kepada penulis dalam perkuliahan
9. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.

Dan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga segala bantuan baik secara langsung maupun tak langsung menjadi amal ibadah dan dapat dibalas oleh Allah Subhaanahu Wa Ta'ala.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini ada kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan barangkali dapat menginspirasi bagi para pembacanya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, Juli 2020

**Boyke Abdillah Tani**  
**NIM.11644100947**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Daftar isi**

<b>Persetujuan</b>	
<b>Pengesahan</b>	
<b>Abstrak .....</b>	<b>i</b>
<b>Kata pengantar.....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar isi .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>D. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kerangka Teoritis .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Kajian Terdahulu.....</b>	<b>24</b>
<b>C. Kerangka Berfikir.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>C. Informan Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>D. Sumber Data Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>F. Validitas Data .....</b>	<b>29</b>
<b>G. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL</b>	
<b>A. Sejarah Perusahaan .....</b>	<b>31</b>
<b>B. Visi Misi PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL.....</b>	<b>32</b>
<b>C. Struktur Organisasi PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL</b>	<b>32</b>
<b>D. Aktifitas Perusahaan PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL</b>	<b>36</b>
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>40</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>59</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Banyaknya travel biro-biro perjalanan ibadah umroh di tanah air yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jemaah bingung mencari mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelayanan ibadah umroh bias menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada Jemaah akan memberikan kepuasan pada jemaahnya yang akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah atau lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas akan dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sara prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani jemaah secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.<sup>1</sup>

Kesempatan mengunjungi Tanah Suci untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah, bisa jadi merupakan kesempatan langka, bahkan mungkin kesempatan sekali seumur hidup bagi sebagian umat Islam Indonesia. Oleh sebab itu, kesempatan berkunjung ke Tanah Suci harus dapat dimanfaatkan secara maksimal. Bukan sekedar melaksanakan ibadah haji atau umroh, melainkan juga untuk lebih meningkatkan rasa syukur atas nikmat iman Islam yang kita miliki saat ini sebagai hasil perjuangan berat Rasulullah saw, dengan melihat dari dekat jejak-jejak perjuangan Rasulullah saw yang ada di sekitar Makkah maupun Madinah.

<sup>1</sup> Kasmir, *etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

Nabiullah Muhammad saw bersabda, *“Telah aku tinggalkan kepadamu dua perkara, barangsiapa yang berpegang teguh pada keduanya pasti tidak akan tersesat selama-lamanya ialah Quranulkarim dan Sunnatullah.”*

Dengan napak tilas di berbagai tempat ziarah di sekitar Makkah dan Madinah, disertai dengan pemahaman mendalam akan makna dari tempat-tempat ziarah yang dikunjungi maka para jamaah umrah akan dapat lebih merasakan betapa berat dan besarnya arti perjuangan Rasulullah saw dalam upaya membebaskan umat dari kekufuran kembali kepada ketauhidan. Betapa bersyukur kita, karena dengan perjuangan beliau selama sekitar 23 tahun, saat ini kita dapat keluar dari zaman kegelapan dan berada pada jalan Islam, jalan yang diridhai oleh Allah Swt.<sup>2</sup>

Ibadah umrah memiliki makna holistik, baik dalam hubungan manusia dengan Sang Pencipta maupun manusia dengan sesamanya. Dalam ibadah umrah, seluruh Muslim dari segala penjuru duni datang ke Baitullah membawa rasa cinta yang sama, yaitu cinta kepada Allah Swt dan Rasul-Nya. Sekalipun aliran teologi dan mazhab fiqih berbeda beda, ada satu titik yang mempertemukan semuanya, yakni kepatuhan kepad Allah Swt dan kecintaan kepada Rasulullah Saw.

Memanglah benar bahwa ketika beribadah umrah, terpapar persamaan umat manusia. Mereka berkumpul di tempat yang sama dengan rupa penampilan yang sama dan sama-sama tunduk, merendah, serta takut kepada Allah Swt. Tidak ada perbedaan antara yang kaya dengan yang miskin, dan tidak ada keistimewaan antara orang atas yang lain. Ini salah satu risalah Islam yang tidak mengenal perbedaan. Persaudaraan dalam Islam meliputi seluruh lapisan dan golongan masyarakat. Tidak diperbolehkan faktor harta, status sosial, nasab, kedudukan, jabatan, atau apapun menjadi pembeda yang menyebabkan segolongan orang lebih tinggi dari yang lain.<sup>3</sup>

Ketika kita memilih jasa biro perjalanan umrah atau travel, pastikan bahwa biro yang dipilih merupakan yang terbaik. Sebab, seiring dengan semakin menjamurnya usaha travel, timbullah persaingan yang begitu ketat. Setiap travel

<sup>2</sup> Teguh Purwadi, *the true ziarah haji dan umrah*, (Jakarta : Kawah Media, 2010), h. 4

<sup>3</sup> KH Imam Jazuli, *buku pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2014), h. 6

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menawarkan berbagai program dan pelayanan bahkan menurunkan harga lebih murah daripada travel lain. Calon Jemaah harus waspada memilih biro perjalanan haji dan umroh yang jelas letak kantor, pegawai, dan perizinan operasionalnya. Perhatikan pelayanan biro perjalanan yang akan anda pilih. Temukan informasi lengkap tentang biro perjalanan tersebut. Sejauh mana jaringan usahanya, khususnya yang berhubungan dengan industri pariwisata, semakin kuat dan luas jaringannya semakin baik. Jika perlu, tanyakan kepada orang-orang yang pernah memakai jasa biro perjalanan itu untuk menemukan data-data yang lebih objektif.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini, penulis memilih PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL sebagai fokus kajian yang akan dilakukan penulis untuk diteliti lebih jauh karna PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL di era modern sekarang ini masih memiliki eksistensi yang tinggi dalam dunia jasa perjalanan haji dan umroh khususnya di di Provinsi Riau. Adapun beberapa pilihan travel lain yang tak kalah menarik yang juga menjadi pilihan masing-masing calon Jamaah umroh untuk melaksanakan ibadah umroh. Namun PT.SILVER SILK TOUR AND TRAVEL ini disamping harga perjalanan yang disediakan juga cukup murah dan relevan di masyarakat banyak serta metode dalam perekrutan jamaah pun masih menggunakan cara-cara yang lama seperti antara lain : brosur, spanduk, dan dari mulut ke mulut. Sementara kita mengetahui bahwa dalam era digital saat ini semua perusahaan yang menawarkan dan mempromosikan produknya sudah menggunakan advertising melalui sosial media serta platform iklan di berbagai website.

Meskipun masih menggunakan metode lama dalam perekrutan jamaah umroh, akan tetapi tidak mengurangi antusiasme calon Jemaah umroh dalam memiliki PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL sebagai pilihan dalam menyelenggarakan perjalanan haji dan umroh. Apabila ditinjau dari segi keluasan jaringan bisnis pariwisata yang telah dikembangkan oleh PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL ini, maka jika dengan strategi merekrut jamaah yang lebih modern sesuai di era nya tentu tentu biro perjalanan ibadah haji dan umrah ini

<sup>4</sup> Abdurachman Rochimi, Lc. , *segala hal tentang haji dan umrah*, (Media Centre Kemenag RI), h. 152

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mampu mendapatkan Jamaah dengan lebih mudah di segala pelosok negeri. Walaupun masih menggunakan cara-cara lama untuk merekrut jamaah, biro perjalanan ibadah haji dan umrah ini mampu memikat Jamaah haji dan umrah diluar kota Pekanbaru bahkan Riau, seperti Padang, Bukittinggi, Payakumbuh, Bengkulu, Jambi, Lombok, dan masih banyak lagi. Bagi peneliti ini adalah hal yang menarik untuk diteliti, disamping PT. Silver Silk tour and travel adalah sebuah penyelenggara jasa perjalanan ibadah haji dan umrah yang menyediakan banyak paket begitu terjangkau bagi masyarakat yang ingin melaksanakan haji dan umrah, perusahaan ini juga begitu cukup lama melalang buana dalam dunia penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Pekanbaru, serta sudah banyak mengembangkan sayap bisnisnya ke semua unit usaha yang lain. Maka adalah hal yang sangat menarik bagi penulis untuk mendalami lebih jauh seperti apa saja hal-hal yang dilakukan oleh PT. Silver Silk tour and travel dalam menjalankan perusahaan yang sudah berjalan selama 19 tahun di bidang perjalanan ibadah haji dan umrah ini.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut :

#### 1. Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu referensi karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

- b) Sebagai bahan bacaan untuk Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Praktis
    - a) Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL dan juga penyelenggara jasa perjalanan haji dan umroh lain di Indonesia dalam upaya merekrut jamaah umroh di Indonesia.
    - b) Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**D. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, maka penulis sendiri menyusun laporan penulisan ini dalam 6 (enam) bab, sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR**

Bab ini penulis mengemukakan kajian teori, pemikiran terdahulu dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang profil PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL, visi, misi, tujuan PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL, serta struktur Organisasi PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Manajemen

###### a. Pengertian Manajemen

Untuk mengetahui defisini manajemen pelayanan harus mengerti perngertiannya dulu kata perkata. Oleh karna itu akan diuraikan terlebih dahulu tentang manajemen dan juga manajemen pelayanan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia kata manajemen berarti pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.<sup>5</sup> Dalam buku Dasar-dasar Manajemen, manajemen dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola<sup>6</sup>.

Sedangkan menurut istilah ada beberapa pengertian. Dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli di bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli bidang manajemen antaranya adalah sebagai berikut :

George R. Terry mendefinisikan bahwa “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan –tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata”. Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan menyatakan bahwa “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011, h. 296

<sup>6</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 1

<sup>7</sup> George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016, h. 1

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan para pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>8</sup>

Dari beberapa pengertian dan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menjalankan fungsi-fungsi sesuai dengan ketentuan.

#### b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, dayan guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, method, machines, material, dan market*, disingkat menjadi 6 M.

##### 1) *Man* (manusia, tenaga kerja)

Dalam hal ini yang disebut manusia atau tenaga kerja berarti sumber daya manusia berupa seluruh karyawan.

##### 2) *Money* (uang atau pembiayaan)

Pembiayaan ini berarti dana umrah yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik yang bersumber dari Jamaah Umrah

##### 3) *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya, adanya material akan di proses. Tidak akan mungkin ada wujud tanpa dari hasil yang di proses.

##### 4) *Machines* (mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai dengan alat sebagai pelengkap

<sup>8</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 2003, h. 3

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) *Method*(metode, cara kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam menyelesaikan tugas.

6) *Market*(pasar)

Peran pasar ini sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produk yang ada di sebuah perusahaan. Oleh karena itu baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenali oleh suatu masyarakat tergantung dari bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.<sup>9</sup>

## c. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian dari berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian dari lembaga yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. Menurut George R. Terry, fungsi manajemen adalah: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan).<sup>10</sup>

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan poin paling awal dari aktifitas manajerial. Karna bagaimanapun sempurnanya suatu aktifitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karna perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang

<sup>9</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005,

<sup>10</sup> M. Munir, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Rahmad Sementara, 2009, cet. 2, h.81

optimal. Tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.<sup>11</sup>

Perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikerjakan selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang akan dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat dicapai. Baik itu tujuan maupun rencana, keduanya dapat untuk jangka panjang dan dapat juga untuk jangka pendek. Rencana jangka pendek berarti meliputi jangka satu tahun atau dua tahun sedangkan jangka panjang meliputi lima tahun hingga sepuluh tahun mendatang.<sup>12</sup>

## 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang berkaitan erat dengan perencanaan dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat bantu atau wadah yang statis. Pengorganisasian merupakan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas, dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (sub-sistem) serta penentuan hubungan-hubungan.<sup>13</sup>

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk suatu sistem yang saling berhubungan dengan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

## 3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Menurut George R. Terry pelaksanaan adalah disebut juga gerakan, mencakup kegiatan yang akan dilaksanakan seorang manajer

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h. 94

<sup>12</sup> George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, h. 43

<sup>13</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 111

untuk mengambil dan melanjutkan kegiatanyang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.<sup>14</sup>

Pada tahap ini manajer sangat penting untuk dapat menggerakkan semua elemen-elemen yang ada sesuai fungsi dan tugasnya. Oleh karena itu, dalam melakukan pergerakan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut.

- a) Pemberian Motivasi
  - b) Penjalinan Hubungan
  - c) Penyelenggaran Komunikasi
  - d) Pengembangan dan Peningkatan Pelaksanaan<sup>15</sup>
- 4) Pengawasan (*Controlling*)

*Controlling* sering disebut juga pengendalian yaitu mengadakan pemantauan dan koreksi sehingga bahawan dapat melakukan tugasnya dengan benar dan mudah sesuai tujuan semula.<sup>16</sup>

Pengawasan adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan agar hasilnya sesuai dengan apa yang direncanakan.<sup>17</sup>

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.<sup>18</sup>

Handoko berpendapat bahwa manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karna tanpa manajemen semua akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan mengapa diperlukannya manajemen :

<sup>14</sup> George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, h.17

<sup>15</sup> Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001, h.112

<sup>16</sup> Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 17

<sup>17</sup> George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, h. 20

<sup>18</sup> Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al Amin Press, 1996,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b) Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan di dalam organisasi
- c) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitoring dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Disamping itu, dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.<sup>19</sup>

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.<sup>20</sup> Menurut Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan adalah hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>21</sup> Sedangkan menurut H.A.S Moenir, “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung

<sup>19</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 2003, h. 7

<sup>20</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002, Edisi ke-3, cet. 2, h. 446

<sup>21</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007, h. 2

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.<sup>22</sup>

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

**b. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan  
Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.
- 4) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

<sup>22</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h. 17

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>23</sup>

## c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditentukan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang dianggap selalu terbaik dimata jamaah. Karna jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan dimata jamaahnya. Hal ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.<sup>24</sup>

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk memberi ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang

<sup>23</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007, h. 24

<sup>24</sup> Kasmir, *etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 150



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan tersebut. Manusia(karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah. Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya saran dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya sarana dan prasarana juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan bahwa kedua faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain.

### 3. Manajemen Pelayanan

Menurut Kasmir, ciri pelayanan baik dalam manajemen pelayanan calon jamaah umrah dan haji yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia semua produk dan sarana yang diinginkan jamaah, bertanggung jawab kepada setiap jamaah secara cepat dan tepat, dan amanah terhadap kepercayaan yang telah jamaah berikan.<sup>25</sup>

#### a. Karyawan Professional

Profesionalisme karyawan sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan karyawan yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan karyawan rendah kecendrungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan seseorang. Jika seorang karyawan mengaku sebagai seorang professional maka ia

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 186

harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dibidangnya serta harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, kualitas, yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Adapun menurut Oemar Halik mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut :

- 1) Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berfikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
- 2) Aspek Profesionalisme dan Vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan ketentuan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
- 3) Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam elektronik.
- 4) Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang ditekuninya.
- 5) Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun, dan rajin.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.<sup>26</sup>
- b. Ketersediaan Produk

Ketersediaan produk merupakan faktor ketertarikan berdasarkan logika atau pertimbangan-pertimbangan bagaimana produk mudah diperoleh. Bila konsumen merasa akan mendapatkan kepuasan dari suatu produk, maka konsumen akan berusaha mengingat produk tersebut. Bisa dijelaskan bahwa ketersediaan produk akan membuat konsumen sadar terhadap merek yang dibeli. Tjiptono mempunyai pendapat bahwa untuk mengukur kepuasan konsumen adalah dengan kemudahan. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa. Ada lima nilai yang dapat menggambarkan kualitas ketersediaan produk:

- 1) Alasan untuk membeli
 

Persepsi kualitas yang baik dapat membantu semua elemen program pemasaran menjadi lebih efektif. Apabila persepsi kualitas tinggi, kemungkinan besar periklanan dan promosi yang dilakukan akan efektif.
- 2) Diferensiasi atau posisi
 

Persepsi kualitas suatu merek akan berpengaruh untuk menentukan posisi merek tersebut dalam persaingan. Berkaitan dengan persepsi kualitas, apakah merek tersebut terbaik atau hanya kompetitif terhadap merek-merek lain.
- 3) Harga Optimum
 

Penentuan harga optimum yang tepat dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas ketersediaan produk tersebut.
- 4) Minat saluran distribusi
 

Pengecer, distributor, dan berbagai pos saluran lainnya, lebih menyukai untuk memasarkan produk yang disukai oleh konsumen, dan konsumen lebih menyukai produk dengan persepsi kualitas yang baik.

<sup>26</sup> Oemar Halik, *Proses Profesionalisme*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2000, h. 97

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 5) Perluasan merek

Merek dengan persepsi kualitas yang kuat akan memiliki peluang sukses yang lebih besar dengan melakukan kebijakan perluasan merek. Menurut Durianto, terdapat dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu produk, antara lain:

1. *Performance*, yaitu karakteristik operasional suatu produk yang sama.
2. *Features*, yaitu elemen sekunder dari produk atau bagian tambahan dari produk.
3. *Conformances with specifications*, yaitu tidak ada produk cacat.
4. *Reliability*, yaitu konsistensi kinerja produk.
5. *Durability*, yaitu daya tahan sebuah produk.
6. *Serviceability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sehubungan dengan produk
7. *Fit and finish*, yaitu menunjukkan saat dirasakannya kualitas produk.

Perusahaan harus dapat mendistribusikan produk dengan baik agar produk dapat diperoleh dengan mudah oleh konsumen. Dengan kata lain, ketersediaan produk adalah kiat secara konsisten dan efisien untuk memberi konsumen apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen mudah diterima oleh konsumen. Durianto juga mengatakan bahwa ketersediaan produk merupakan faktor ketertarikan berdasarkan logika atau pertimbangan-pertimbangan bagaimana produk mudah diperoleh. Bila konsumen merasa akan mendapatkan kepuasan dari suatu produk, maka konsumen akan berusaha mengingat produk tersebut dan sadar akan produk tersebut. Bisa dijelaskan bahwa ketersediaan produk akan membuat konsumen sadar terhadap merek yang dibeli.

Ketersediaan produk juga akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan produk yang diinginkannya. Pelanggan akan semakin puas apabila produk mudah dijangkau dan selalu tersedia untuk dibeli

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen. Semakin produk tersebut sesuai yang dijadwalkan dalam ketersediaannya maka akan mempengaruhi intensitas pembelian konsumen.<sup>27</sup>

## c. Bertanggung Jawab

Perusahaan dalam kegiatan operasinya berinteraksi dengan berbagai pihak dan dengan demikian dituntut untuk memnuhi berbagai tanggung jawab yang terkait dengan interaksi tersebut, baik oleh hukum, pemegang saham, maupun para pemangku kepentingan. Berbagai tanggung jawab tersebut dapat dibagi menjadi 4 jenis. Keempat jenis tanggung jawab tersebut adalah :

1. Tanggung jawab ekonomi menuntut perusahaan untuk produktif dan memproduksi barang dan jasa yang diinginkan oleh masyarakat secara keseluruhan.
2. Tanggung jawab hukum menuntut perusahaan untuk mengikuti seperangkat tanggung jawab hukum (*legal*) dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.
3. Tanggung jawab moral dan etika menuntut perusahaan untuk mengikuti dan mengakui tata nilai dan etika.
4. Tanggung jawab sosial menuntut perusahaan untuk secara proaktif terlibat dengan kegiatan-kegiatan yang menguntungkan bagi masyarakat diluar tanggung jawab ekonomi, hukum, dan etikanya.<sup>28</sup>

## d. Amanah

Amanah merupakan faktor penting yang menentukan kepatutan dan kelayakan seseorang yang menjadi karyawan pada lembaga bisnis. Amanah dapat dipahami sebagai sikap melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah ta'ala dan tunduk terhadap aturan-Nya. Amanah adalah menyampaikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu yang melebihi haknya dan tidak mengurangi hak

<sup>27</sup> Durianto, Darmadi, *Strategi Memimpin Pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, h.52

<sup>28</sup> Teguh Pambudi, *Perusahaan-Perusahaan Dermawan*, Jakarta : SWA 2005, h. 25

orang lain, baik berupa harga maupun jasa. Amanah berkaitan dengan akhlak yang lain, seperti kejujuran, kesabaran, atau keberanian. Amanah juga bisa dikategorikan antara sifat terpuji dan akhlak seseorang. Amanah dalam arti kata lain ialah tanggung jawab yang diterima oleh seseorang yang kepadanya diberikan kepercayaan bahwa ia dapat melaksanakannya sebagaimana yang dituntut, tanpa mengabaikannya. Apabila tanggung jawab itu ditunaikan dan kepercayaan yang diberikan itu dihargai, maka yang menerimanya dan melaksanakannya mendapati dirinya tenteram, aman, selamat, dan harmoni. Selain itu, ada beberapa indikator amanah antara lain: patuh terhadap hukum, bertanggung jawab terhadap tugas (baik dalam konteks ibadah maupun muamalah), kesetiaan komitmen, teguh dalam memegang janji, kejujuran terhadap diri sendiri, menjaga hubungan silaturahmi, dan menjaga alam.

Adapun uraian dari aspek dan indikator sebagai berikut :

1) Amanah terhadap hak-hak Allah

Pemenuhan hak-hak Allah pada dasarnya merupakan aspek amanah yang bersifat vertikal. Sebagai status hamba yang diemban manusia menjadikannya memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya atas hak-hak Allah SWT. Dengan pendekatan ini, hubungan manusia dengan Allah jelas diatur dalam hukum syariat Islam sehingga lebih tepatnya disebut dengan *hablumminallah*. Selain hubungan vertikal secara langsung kepada Allah SWT, untuk menegakkan syariat-syariat Islam agar lebih terarah dalam menjalankan amanah-amanah Allah SWT perlu juga pemenuhan hukum-hukum syariat tersebut. Hukum syariat tersebut dapat membatasi untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran agama.

2) Amanah terhadap hak-hak manusia

Bertanggung jawab merupakan dasar yang paling wajib dijalankan dalam menjalankan amanah agar dapat ditunaikan sesuai sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keinginan pemberi amanah. Tanggung jawab terhadap tugas dalam konteks hubungan antar manusia merupakan indikator amanah yang sangat penting, mengingat suatu tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam peningkatan kinerja karyawan perusahaan. Indikator selanjutnya adalah menepati janji, hal ini merupakan indikator yang sangat relevan sesuai dengan hal yang akan diteliti karyawan yang berawal dari akad dengan perjanjian. Selanjutnya indikator terhadap komitmen, ini juga merupakan indikator yang relevan dalam konteks peningkatan kualitas kehidupan kerja karyawan yang harus selalu setia dengan komitmen dalam perusahaan. Indikator berikutnya adalah jujur pada diri sendiri, jujur pada diri sendiri adalah disiplin serta tetap berkaca pada diri sendiri sehingga dianggap relevan. Kemudian indikator hubungan silaturahmi, indikator ini dianggap penting karna hubungan sesama manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam membentuk kinerja untuk peningkatan kualitas kerja karyawan yang telah dipercaya untuk turut membangun pertumbuhan suatu organisasi dan perusahaan.<sup>29</sup>

Dalam aktifitas pekerjaan sehari-hari, amanah berarti melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sebaik mungkin sesuai prosedur, tidak memasukkan unsur penipuan, kezaliman, intimidasi, nepotisme, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu.<sup>30</sup>

#### 4. Umrah

Umrah berasal dari bahasa Arab yaitu I'tamara yang berarti berkunjung atau ziarah. Kata ini juga berarti meramaikan tanah suci Mekah yang disitu terletak Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan,

<sup>29</sup> Darwis, *Pengaruh Volume Perdagangan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013,

<sup>30</sup> Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A., *Islamic Human Capital Teori Praktik Manajemen Sumber Daya Islami*, Edisi 1, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, h. 192

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melainkan lebih dari itu, yaitu orang yang melaksanakannya agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karna sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah, yaitu Ibrahim As. Dan putranya Ismail As.

Kata umrah yang berarti meramaikan sama maknanya dengan kata makmur (diambil dari bahasa Arab: ma'mur) dalam bahasa Indonesia kata makmur sendiri seakar dengan kata umrah. Kata ini bukan hanya ramai, tetapi juga mengandung makna mensejahterakan dan membuat sejahtera. Dalam konteks ini, umrah bukanlah hanya sekedar meramaikan tempat-tempat suci yang dalam islilah Al-quran yang disebut *sya'airillah* (monumen-monumen Allah), yakni Ka'bah, maqom Ibrahim, Shafa dan Marwah. Tetapi lebih dari itu, menghormati monumen-monumen Allah itu adalah cerminan dari takwa seseorang.

Sedangkan menurut terminologi, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu.<sup>31</sup>

## a) Rukun Umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, sa'I antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'I, mencukur atau memotong rambut dan tertib.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu yaitu tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putara lagi dikelompokkan pada wajib umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah, sementara sa'I dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Said Agil Husni Al Mmunawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, h. 277-278

<sup>32</sup> Said Agil Husni Al Mmunawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, h.282



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b) Wajib dan sunnah Umrah

Semua yang wajib dalam haji maka wajib pula dalam umrah, demikian juga yang sunnah dalam umrah. Demikian juga yang sunnah dalam haji adalah sunnah dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunnah-sunnah, hal-hal yang haram dan makrum dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah.<sup>33</sup>

Wajib umrah :

Wajib umrah ada dua

Berihram dan Miqa

Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram

Sunnah umrah :

Berikut hal-hal yang disunnahkan kepada jamaah umrah :

1. Mandi sunnah sebelum berihram.
2. Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat.
3. Membaca Talbiyah, shalawat Nabi, dan do'a.
4. Mencium Hajar Aswad.
5. Shalat sunnah di Maqom Ibrahim.
6. Shalat sunnah di Hijr Ismail.
7. Berdoa di Multazam.
8. Minum air ZamZam.<sup>34</sup>

Syarat sah umrah ada lima, yaitu :

- 1) Islam
- 2) Berakal
- 3) Baligh (tamayiz)
- 4) Berihram dari Miqat Makani
- 5) Memenuhi seluruh rukun umrah

<sup>33</sup> Ibid h.284

<sup>34</sup> H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umrah*, h. 26

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Semua itu untuk menunjukkan bahwa pokok masalah yang akan diteliti dan dibahas belum pernah diteliti dan dibahas oleh penulis lain sebelumnya. Oleh karena itu tidak layak menulis sebuah skripsi yang sudah pernah di tulis oleh orang lain. Atas dasar itu beberapa penelitian terdahulu dianggap perlu dihadirkan, dan yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain adalah :

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel 2010*”. Rumusan masalahnya adalah bagaimana upaya PT. Patuna Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya dan faktor pendukung dan penghambatnya dalam melaksanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Hajar Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Aluddin Makassar. yang berjudul “*Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas 2014*”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sistem pengelolaan bimbingan manasik haji dan umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas dan faktor penghambat pengelolaan PT. Al-Bayan Permata Ujas. Jenis penilitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada proses manajemen dan fungsinya. Dalam hal ini akan di kaji dari aspek fungsinya sebagai sebuah lembaga dakwah dengan sistem pengelolaan manasik haji dan umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Tania Mahasiswa konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “*Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT, Arminareka Perdana*”. Penulis melakukan analisis lebih jauh tentang program pelayanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitian adalah pada travel PT. Arminareka Perdana. Berdasarkan latar belakang sebagai rumusan masalah adalah bagaimana program PT. Arminareka Perdana dalam pelayanan jamaah haji dan umrah dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberika pelayanan kepada jama’ah haji dan umrah. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebelumnya dirangku dalam Table 1.

No	Nama	Perbedaan
1	Dzul kifli	Manajemen pelayanan
2	Ibnu Hajar	Sistem pengelolaan bimbingan manasik
3	Ajeng Tania	Analisis program perjalanan

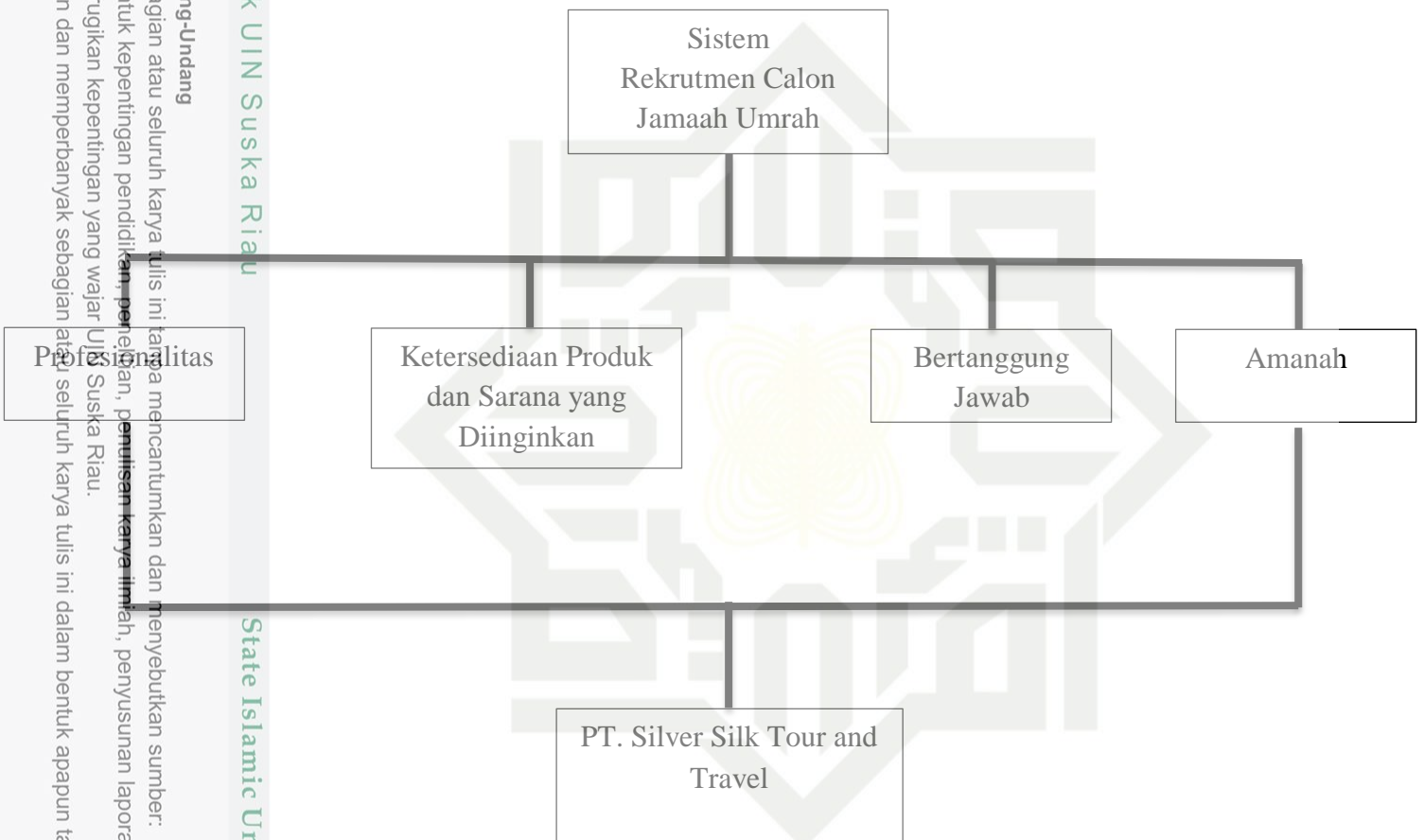
Sumber : Penelitian tahun 2020

Berbeda dari tiga penelitian diatas, selain dari segi objek yang berbeda, penelitian ini menekankan pada Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji bagaimana manajemen pelayanan yang digunakan serta dalam faktor pendukung dan penghambat dalam melayani jamaah umrah di PT. Silver Silk Tour and Travel ini.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka fikir digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam kerangka pikiran ini akan dijelaskan mengenai alur berfikir yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Kasmir, ciri pelayanan baik dalam sistem rekrutmen calon jamaah umrah dan haji yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia semua produk dan sarana yang diinginkan jamaah, bertanggung jawab kepada setiap

Jamaah secara cepat dan tepat, dan amanah terhadap kepercayaan yang telah jamaah berikan.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif serta pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan data yang di dapat dan kemudian data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif kualitatif memusatkan perhatian terhadap masalah aktual sebagaimana adanya saat penelitian berlangsung.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di kantor pusat PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL, jalan Arifin Ahmad, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

#### 2. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini setelah proposal diseminarkan.

### C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pihak yang benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian yang dikaji, serta dapat memberikan pandangannya tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Adapun informan yang dimaksud adalah :

#### 1. Pimpinan

Dari pimpinan PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL diperoleh data secara akurat mengenai gambaran umum Travel haji dan Umrah yang meliputi : letak Geografis, sejarah berdirinya, profil, visi dan misi, keadaan staff, struktur organisasi, sarana dan prasana serta seluruh kegiatan yang mendukung segala aktifitas pengelolaan lembaga guna mengembangkan PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Staff

Para staff adalah pihak yang berinteraksi langsung dalam pengelolaan Travel Haji dan Umrah, dan komponen ini diperlukan data mengenai kegiatan dan peranan manajemen dakwah dalam pengelolaan lembaga di dalamnya.

**D. Sumber Data Penelitian**

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan dilokasi penelitian melalui wawancara<sup>35</sup> langsung kepada Pimpinan, Staff, dan Jamaah PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku, serta hasil penelitian lainnya yang berkenaan dengan penelitian antara lain lokasi penelitian data sekunder lain yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian ini.

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan studi lapangan (*field reseach*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ketempat penelitian, yang meliputi :

## 1) Observasi

Observasi yang penulis lakukan dengan cara pengamatan langsung dilpangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang dilakukan.<sup>36</sup>

## 2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis dengan tanya jawab antara peneliti dan informan yaitu Pimpinan, Staff, Jamaah yang

<sup>35</sup> Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Malang, *Pedoman Karya Ilmiah*, (malang : UIN Press, 2012), h. 28

<sup>36</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana,2011), h. 139

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berlangsung secara berhadapan atau bertatap muka menggali data yang sehubungan dengan penelitian.<sup>37</sup>

### 3) Dokumentasi

Suatu teknik dokumentasi yang digunakan untuk mencari data melalui sumber tertulis, seperti perundang-undangan yang terkait, arsip, catatan, dokumen resmi, dan sebagainya.<sup>38</sup> Dokumentasi merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, maupun benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek yang diteliti.<sup>39</sup>

## F. Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber utama adalah manusia, karna itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya<sup>40</sup> untuk mengukur dan menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini valid, maka dilakukan uji kebenaran dan kejujuran data yang diperoleh dari informan penelitian dalam mengungkap realitas menurut apa yang dilakukan, dirasakan atau dibayangkan yang dikenal dengan *trustworthines*.

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan penelitian adalah dengan melakukan triangulasi. Triangulasi dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan hasil penelitian menggunakan triangulasi metode. Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan terhadap metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan di observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda.

<sup>37</sup> S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 113

<sup>38</sup> Suharsimi, Arikunto, *Metode Penelitian : Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 206

<sup>39</sup> Widodo, *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian* (Jakarta: Yayasan Kelopak Magna Sricpt, 2005), h. 51

<sup>40</sup> Nusa Puta, Ninin Dwilestari, *Penelitian Kualitatif "Pendidikan Anak Usia Dini"*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 87

<sup>41</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana 2010), h. 256

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda<sup>42</sup>.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam pengumpulan data hasil penelitian, maka hasil dari teknik-teknik tersebut yang akan di uji akana mendapatkan keabsahan hasil penelitian. Apakah informasi dari hasil wawancara sama dengan dengan observasi, dan juga dokumentasi.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dapat dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain<sup>43</sup>. Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut<sup>44</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu data analisa dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat kemudian data tersebut dianalisa dan memperoleh kesimpulan.

<sup>42</sup> Ibid, h. 257

<sup>43</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 88

<sup>44</sup> Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 59



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL

#### A. Sejarah Perusahaan

PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours & Travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, reservasi hotel, dan lain-lain yang berada di jalan. Sisingangaraja No.147 Pekanbaru, karna tidak memungkinkan maka Silver Silk pindah alamat ke kantor baru yang terletak di jalan. Kaharudin Nasution No.77, simpang tiga Pekanbaru. Namun setelah semakin berkembangnya usaha, Silver Silk kemudian melakukan perluasan kantor yang dipindahkan kantor pusatnya yang beralamat jalan. Arifin Ahmad

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL karna dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL berdiri pada tanggal 12 januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum PT (Perseroan Terbatas). Perusahaan ini didirikan oleh bapak H. Fitryadi, SE atau dengan sapaan yang akrab dipanggil pak Edi dengan dukungan tenaga profesional, menjadikan perjalanan ibadah haji dan umrah lebih menyenangkan dan terasa nyaman. Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi keunggulan kami untuk perorangan, perusahaan, dan pemerintahan. Karna melalui *company profile* tersebut mereka siap memberikan ” pelayanan sepenuh hati “. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan mereka dalam seluruh bidang jasa Umrah, pariwisata dalam dan luar negeri.<sup>45</sup>

<sup>45</sup> Wawa, Costumer Services PT. Silver Silk, Wawancara Pekanbaru 6 Mei 2020



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### B. Visi Misi PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan ini adalah sebagai berikut :

#### 1) Visi

1. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umrah, wisata internasional, dan ticketing pesawat.
2. Menjadi Tour & Travel yang terkemuka serta mendapat kepercayaan Jamaah dan masyarakat.

#### 2) Misi

1. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan
2. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen, dan seluruh karyawan.
3. Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umrah dan wisata lainnya.

### C. Struktur Organisasi PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karna tanpa adanya struktur organisasi dalam sistematis yang baik, maka akan sulit untuk perusahaan dalam menjalankan aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Karna stuktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerja sama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Jadi melalui penataan organisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan peranannya dengan tertib,

sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang diharapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan

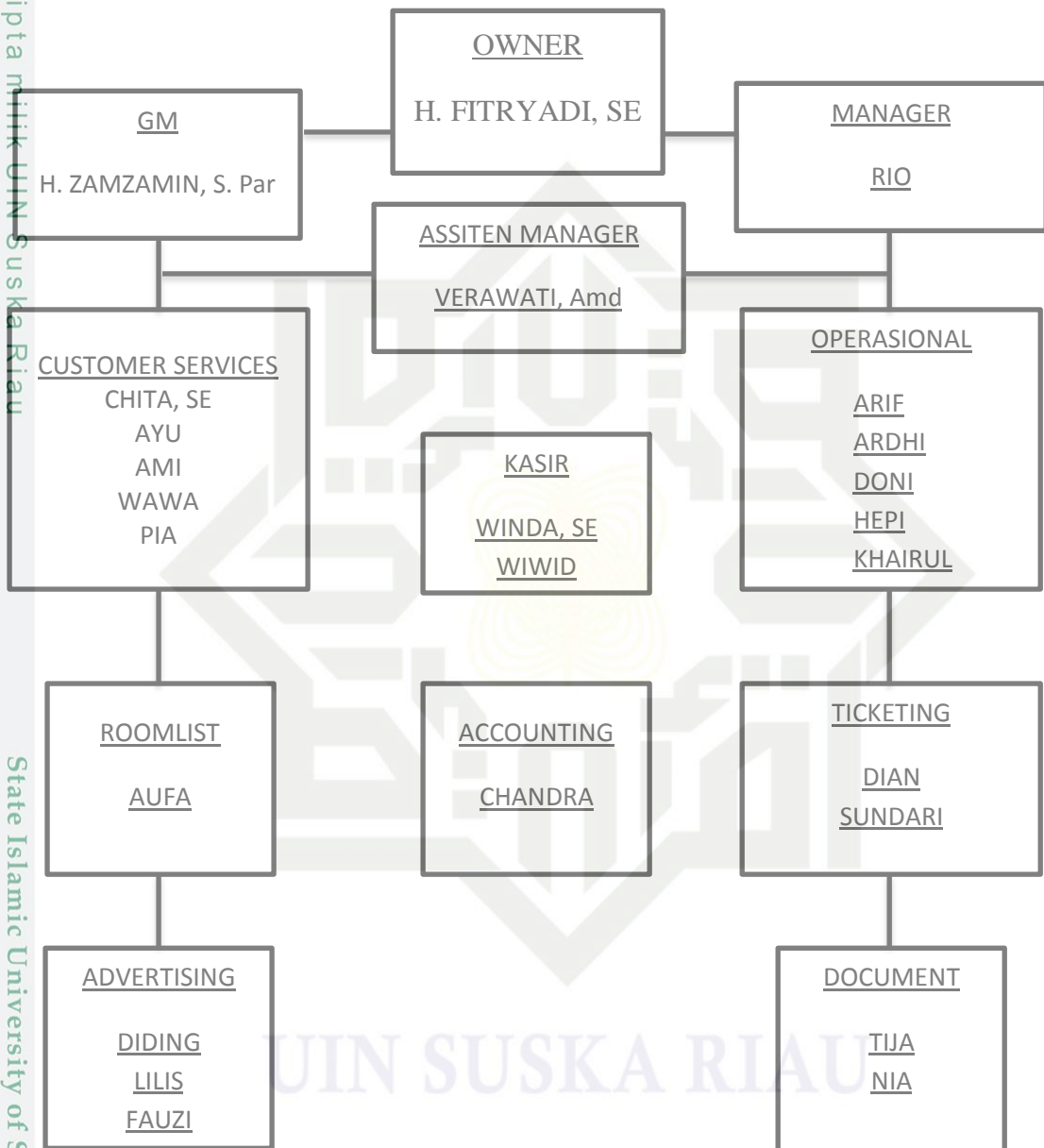
Hal terpenting yang harus diingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar1.1



Sumber : SILVER SILK 2020

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam suatu organisasi adalah:

a. Owner/Pimpinan

Pimpinan bertugas menetapkan berbagai kebijakan terkait dengan operasional perusahaan, membuat perencanaan, mengkoordinir,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan wewenang kepada tiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing serta melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha.

#### 2. General Manager

Dalam perusahaan seorang general manager adalah orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugasnya diantara lain adalah :

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
- b. Mengadakan hubungan relasi

#### 3. Manajer Umrah Haji

Dalam perusahaan ini manajer umrah dan haji mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengelola penyelenggaraan umrah
- b. Mengelola penyelenggara haji

#### 4. Customer Services

Tugas customer services dalam perusahaan ini adalah melayani para calon jama'ah dan mengarahkan pada jama'ah tentang paket dan semua yang berkaitan tentang keberangkatan.

#### 5. Kasir

Adapun tugas kasir disini adalah :

- a. Menerima transaksi pembayaran.
- b. Melakukan pembayaran pengeluaran perusahaan.

#### 6. Accounting

Dalam perusahaan ini manajer keuangan dan akuntansi mempunyai tugas seperti berikut ini :

- a. Mencatat semua transaksi yang terjadi di perusahaan
- b. Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran
- c. Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang ditujukan kepada direktur perusahaan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 7. Ticketing

Tugas ticketing disini adalah melakukan semua penjualan tiket pesawat kepada pembeli atau pun pada urusan dalam keberangkatan umrah dan haji

## 8. Roomlist

Adapun tugas roomlist disini adalah untuk melakukan pengaturan kamar untuk para jama'ah.

## 9. Document

Tugas document dalam perusahaan ini adalah mengatur semua document dan perizinan para calon jama'ah

## 10. Operasional

Adapun tugas operasional di perusahaan ini adalah mengatur dan memantau berjalannya keberangkatan umrah serta memantau kesiapan hotel dan sebagainya.<sup>46</sup>

#### D. Aktifitas Perusahaan PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL

Baik paket umrah maupun paket haji plus, kemudian juga memasarkan paket-paket tersebut

## 1. Umrah

Kata lain dari Umrah adalah haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Program Umrah yang ditawarkan oleh Silver Silk dari beberapa paket antara lain :

- 1) Umrah Regular (Mekkah-Madinah)
- 2) Umrah Plus
- 3) Umrah Ramadhan

Table 1.1

No	Paket	Harga	Fasilitas	Hari
1	GOLD	Rp.22.950.000	Hotel *4	12
2	DIAMOND	Rp.24.950.000	Hotel *4 & *5	12
3	VIP	Rp.26.950.000	Hotel *5	12
4	PLUS TURKI	Rp.32.950.000	Hotel *5	12
5	PLUS DUBAI	Rp.26.950.000	Hotel *5	12

Sumber : SILVER SILK TOUR AND TRAVEL

<sup>46</sup> Rio, Manager PT. Silver Silk, wawancara 6 Mei 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari table 1.1 diatas kita dapat melihat variasi harga dengan paket yang berbeda dan fasilitas yang diberikan oleh pihak travel Silver Silk kepada calon jama'ah umrah hampir tetap sama.

Setiap paket-paket yang ditawarkan memiliki spesifikasi yang berbeda mulai harga, waktu pelaksanaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Pada program umrah ini Travel Silver Silk tidak menetapkan berapa batas maksimal jama'ah yang akan diberangkatkan, semakin banyak yang berangkat maka akan semakin baik untk perusahaan.

Umrah pemandu atau *guide* para jamaah yang akan berangkat, akan ditunjuk beberapa karyawan perusahaan secara bergiliran yang terkadang owner pun ikut menjadi pemandu jamaah untuk bernagkat ke tanah suci.

#### b. Haji Plus

Haii Plus berbeda dari haji regular. Setiap perusahaan penyelenggara haji akan mendapatkan kuota jamaah yang akan diberangkatkan ke tanah suci, jumlah kuota yang didapatkan travel silver silk dari tahun ke tahun semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya permintaan.

Adapun yang membedakan haji plus dengan haji regular adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benar-benar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karna merupakan keunggulan dari haji plus dibandingkan dengan haji regular, dan fasilitas pemberangkatan, sampai fasilitas-fasilitas yang didapatkan ditanah suci. Perbedaan antara silver silk dengan penyelenggara haji plus lainnya adalah terletak di pelayanannya, yakni menawarkan beberapa pelayanan dengan berbagai kemudahan seperti<sup>47</sup> :

#### 1. Tempat pembayaran

Calon jamaah haji dan umrah yang menggunakan jasa travel silver silk dapat melakukan transaksi pembayaran melalui transfer ke

<sup>47</sup> Pia, Customer Services PT. Silver Silk, Wawancara Pekanbaru 6 Mei 2020

rekening bank yang telah disediakan oleh silver silk yaitu bank mandiri dan mandiri syariah.

2. Memberikan bimbingan haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, calon jamaah akan diberikan pembekalan sebelum pelaksanaan ibadah, antara lain :

a. Manasik

Sebelum jamaah calon haji berangkat ke tanah suci akan dilakukan pembekalan berupa manasik haji di kantor pusat silver silk dalam bentuk teori dan praktek oleh pembimbing.

b. Bimbingan di tanah suci

Selama di tanah suci para Jamaah akan diberikan bimbingan pengajian Islam Intensif selama perjalanan, baik dari segi materi maupun praktek dengan berkunjung ketempat-tempat bersejarah. Para jamaah haji dan umrah juga diberikan kebebasan tanpa dibatasi untuk melakukan segala aktifitas dalam beribadah.

c. Kesehatan dan mental

Jamaah calon haji akan diperiksa kesehatannya dan diberikan penyuluhan mental sebelum berangkat ke tanah suci oleh tim dokter.

d. Sarana dan prasarana yang diberikan

Travel silver silk ini menyediakan sarana dan prasarana kepada jamaah dalam beribadah, yaitu :

- 1) Tiket pesawat oleh silver silk Pekanbaru-Medan-Madinah
- 2) Bus full AC
- 3) Makan 3 kali sehari masakan Indonesia
- 4) Akomodasi hotel berbintang (dekat dengan masjidil haram dan masjid nabawi)
- 5) Perlengkapan haji sesuai paket
- 6) Passport haji dan visa
- 7) Tim dokter
- 8) Air zam-zam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9) Dan bimbingan haji sesuai dengan sunnah Rasulullah yang shahih.

## e. Ticketing

Travel silver silk yang merupakan perusahaan penyelenggara umrah dan haji plus, juga menyediakan tiket-tiket perusahaan penerbangan dari beberapa maskapai penerbangan. Yaitu menyediakan paket liburan bersama keluarga minimal 4 orang dengan keberangkatan setiap hari dengan tujuan Jakarta, Bandung, Lombok, Bangkok, Hongkong, Beijing, dan Singapore.

## f. Fasilitas Perusahaan

Perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaah umrah dan haji, akan tetapi perusahaan juga akan memberikan fasilitas kepada jamaah seperti :

- 1) Asuransi kecelakaan dari BPJS
- 2) Buku manasik
- 3) Air zam-zam
- 4) Memperoleh ID Card dan legalitas perusahaan
- 5) Souvenir seperti baju koko untuk pria dan mukena untuk wanita
- 6) Pakaian ihram dan jilbab
- 7) Koper dan tas sandang
- 8) Bimbingan manasik teori dan praktek<sup>48</sup>

<sup>48</sup> Chita, Customer Services PT. Silver Silk, Wawancara Pekanbaru 6 Mei 2020

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, berikut akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang dapat diambil mengenai Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru.

1. Manajemen pelayanan yang digunakan terhadap calon jamaah oleh PT. Silver Silk Tour and Travel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses yang dilakukan dalam rekrutmen calon jamaah umrah adalah dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur ke daerah-daerah terpencil, baliho, spanduk, dan lain sebagainya.
2. PT. Silver Silk Tour and Travel dalam menjaga pelayanan terhadap produknya adalah dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang benar-benar mumpuni di bidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan dan amanah yang diembannya untuk melayani jamaah haji dan umrah baik dari awal pendaftaran hingga jamaah tersebut pulang kerumah masing-masing dengan aman dan nyaman selama diperjalanan.
3. Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jamaah umrah yang menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di PT. Silver Silk Tour and Travel, perusahaan ini menyiapkan fasilitas-fasilitas untuk mendukung ketersediaan produk dalam sarana dan prasarana yang baik seperti akomodasi, transportasi, makanan, dan lain sebagainya dengan harga yang terjangkau bagi masyarakat untuk memilih paket mana yang sesuai dengan budget calon jamaah itu sendiri.
4. Dalam mengantisipasi hal yang tidak diinginkan dalam waktu yang akan datang, PT. Silver Silk Tour and Travel sudah menyiapkan yang mereka sebut dengan *plan b* karna mereka tau bahwa setiap pekerjaan pasti memiliki resiko. Untuk itulah dalam rangka untuk mengurangi besarnya resiko dan peluang terjadinya kesalahan mereka sudah belajar dari pengalaman masa lalu untuk

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijadikan pelajaran di masa yang akan datang agar tidak lagi terjadi kesalahan yang sama. Cepat tanggap dalam menangani masalah adalah sikap tanggung jawab agar apabila terjadi permasalahan yang tidak diinginkan tidak membuat kekacauan dan menjadikan jamaah yang berangkat aman dan nyaman.

5. PT. Silver Silk Tour and Travel siap melakukan segala hal terbaik dalam urusan menjaga amanah. Karna bukanlah hal yang mudah untuk mendapatkan kepercayaan jamaah dalam memilih travel penyelenggara ibadah haji dan umrah yang akan dijadikan pilihan dalam ibadah berangkat ke tanah suci. Maka tetap menjaga kualitas dan mempertahankan segala yang sudah dicapai adalah hal yang dapat membuat perusahaan ini tetap dipercaya untuk dapat dijadikan pilihan penyelenggara ibadah haji dan umrah oleh seluruh kalangan masyarakat.

## B. Saran

Adapun saran-saran yang akan peneliti berikan untuk meningkatkan usaha dalam manajemen pelayanan calon jamaah umrah di PT. Silver Silk Tour and Travel adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk Owner dan para pimpinan untuk selalu melakukan pengawasan terhadap program yang sedang dijalankan agar terlihat apa yang yang belum efektif dan efisien apabila dijalankan agar cepat bisa dievaluasi lagi demi tujuan agar terciptanya pencapaian yang maksimal
2. Diminta untuk Owner PT. Silver Silk Tour and Travel lebih memerhatikan upah yang lebih baik lagi serta penghargaan terhadap karyawan-karyawan yang telah mendedikasikan dirinya, baik itu tenaga, pikiran, dan waktunya demi berkembang pesatnya kemajuan di perusahaan ini agar lebih memotivasi semangat kerja yang bagus.
3. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerja sama yang baik antara pimpinan dan bawahan.

4. Memberikan pelatihan kepada setiap karyawan agar seluruh karyawan di PT. Silver Silk Tour and Travel ini benar-benar memiliki skill yang sesuai standar pelayanan yang baik secara merata, bukan sebagian orang saja.
5. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dalam setiap pelayanan umrah yang diberikan sehingga para jamaah merasa terpenuhi segala apa yang diinginkan oleh jamaah itu sendiri.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Abdurachman Rochimi, Lc. 2013 *segala hal tentang haji dan umrah*, Media Centre Kemenag RI
- Abu Fahmi, Ir. Agus Siswanto M.E.I., Ir. Muhammad Fahri Farid, MM, Arijulmanan, M.H.I., 2014 *HRD Syari'ah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syari'ah*, Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Asri Ayu, 2018 *Konsep Kinerja Amanah*, Bandung: PT. Alfabeta
- Badrudin. 2014 *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Burhan Bungin. 2010 *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta:Kencana
- Darwis, 2013 *Pengaruh Volume Perdagangan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 1997 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002, Edisi ke-3, cet. 2
- Durianto, Darmadi,2013 *Strategi Memimpin Pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- George R. Terry. 2016 *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hendrawan Supratikno dkk. 2005 *Advance Strategic Management*, Jakarta :PT.Gramedia Pustaka Utama
- Ibrahim Lubis. 2001 *Pengendalian dan Pengawasan Proyek Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Iwan Giwangkara,2014 *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Kasmir. 2005 *etika customer service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- KH Imam Jazuli. 2014 *buku pintar Haji dan Umrah*, Yogyakarta : Ar-ruzz Media
- Malayu S.P. Hasibuan.2005 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Meity Taqdir Qodratillah. 2011 *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,
- Moenir. 2006 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Muljadi,2012 *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- M. Munir. 2009 *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Rahmad Sementara,
- Nusa Puta, Ninin Dwilestari. 2012 *Penelitian Kualitatif “Pendidikan Anak Usia Dini”*, Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Oemar Halik, 2000 *Proses Profesionalisme*, Jakarta: PT. Bumi Aksara,
- Patricia Bulher. 2007 *Management Skills*, Jakarta:Pranada,
- Ratminto. 2007 *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai. 2004 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- S. Nasution. 2004 *Metode Research*. Jakarta:Bumi Aksara
- Said Agil Husni Al Mmunawar, Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur*
- Simorangkir. 2010 *Etika Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014 *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2006 *Metode Penelitian : Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Teguh Pambudi, 2005 *Perusahaan-Perusahaan Dermawan*, Jakarta : SWA
- Teguh Purwadi. 2010 *the true ziarah haji dan umrah*, Jakarta : Kawah Media

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

T. Hani Handoko. 2003 *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE

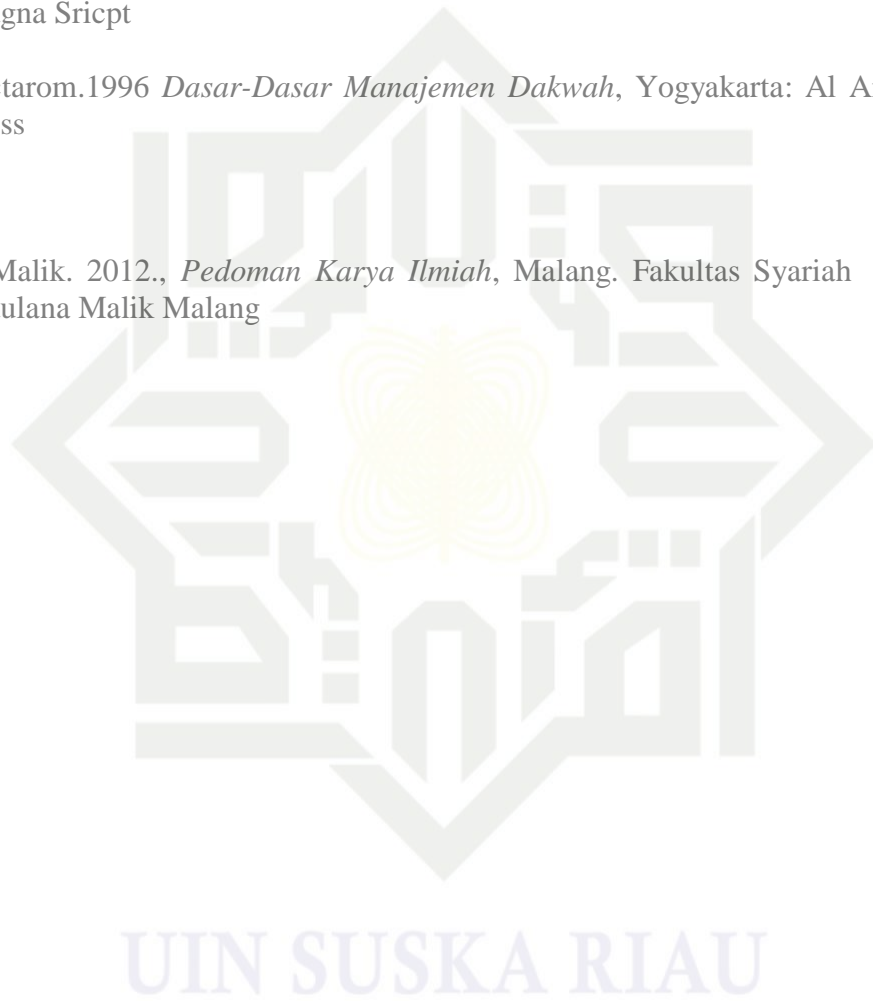
Veithzal Rivai. 2004 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Raja Grafindo

Widodo. 2005 *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian* Jakarta: Yayasan Kelopak Magna Sricpt

Zaini Muctarom. 1996 *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al Amin Press

**Jurnal**

Maulana Malik. 2012., *Pedoman Karya Ilmiah*, Malang. Fakultas Syariah Maulana Malik Malang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN PENELITIAN

### PEDOMAN INTERVIEW

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah di Kantor Pusat PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL Pekanbaru ?
2. Apa saja bentuk profesionalitas karyawan dalam mengurus keberangkatan dan kepulangan jamaah umrah ?
3. Bagaimana PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL memberikan pelayanan jasa atau produk dan sarana serta prasarana yang diinginkan oleh jamaah umrah ?
4. Tindakan seperti apa yang dilakukan PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL dalam bertanggung jawab apabila ada masalah yang terjadi selama masa pemberangkatan maupun kepulangan ?
5. Bagaimana menjaga kepercayaan serta amanah para jamaah umrah selama menggunakan jasa umrah di PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL ini ?



## DOKUMENTASI PENELITIAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

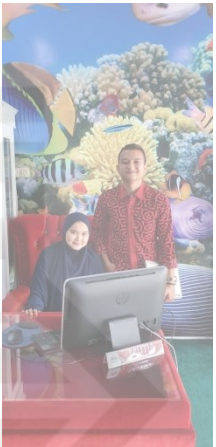
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

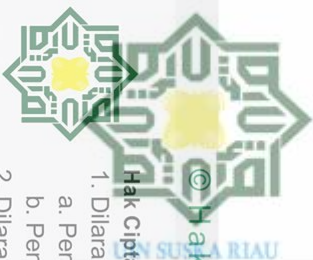
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Boyke Abdillah Tani**  
 NIM : 11644100947  
 Judul : **Sistem Rekrutmen Calon Jamaah Umrah di PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL**

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu  
 Tanggal : 15 April 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 29 April 2020

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

Drs. Syahril Romli, M.Ag

19570611 198803 1 001

Penguji I

Muhammad Soim, MA

130 412 057



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

كفاية الدعوة و الإتصال

**FAKULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Alamat : Jl. Soebrantas Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28129 PO BOX. 1004 Telp (0761)-23175, 26976, 43330  
 Facs. 0761-21129, web. www.uin-suska.id, E-mail-iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang  
 Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.  
 3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 4. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2658/2020  
 Jenis : Biasa  
 Tujuan : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 08 Ramadhan 1441 H  
 01 Mei 2020

**Kepada Yth:**  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan**  
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**  
**Pekanbaru**

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : **Boyke Abdillah Tani**  
 N I M : 11644100947  
 Semester : VIII (Delapan)  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**“SISTEM REKRUITMEN CALON JAMAAH UMRAH PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL”**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**“PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL”**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 a.n. Rektor,  
 Dekan,  
  
**Dr. Nurdin, MA**  
 NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
 1. Yth. Rektor UIN Suska Riau  
 2. Mahasiswa yang bersangkutan

BLANGKO NILAI SKRIPSI MAHASISWA  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 UIN SUSKA RIAU

NO	NAMA	NIM	NILAI
1	BOYKE ABDILLAH TANI	11644100947	<i>OK</i>

Pekanbaru, 30 Juni 2020  
 Dosen Pembimbing,



Dr. Arwan, M, Ag  
 NIP. 19660225 199303 1 002

No	Angka	Nilai Huruf	Nilai Angka	
1.	>	85	A	4.0
2.	> 80 - <	85	A-	3.7
3.	> 75 - <	80	B+	3.3
4.	> 70 - <	75	B	3.0
5.	> 65 - <	70	B-	2.7
6.	> 60 - <	65	C+	2.3
7.	> 55 - <	60	C	2.0
8.	> 50 - <	55	D	1.0
9.	>	50	E	0.0

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## SURAT KETERANGAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Boyke Abdillah Tani  
N I M : 11644100947  
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 25 Oktober 1997  
Jurusan/Semester : Manajemen Dakwah/VIII  
Alamat : Jl. Semanggi, Perumahan Indraloka Anda

Menerangkan bahwa mahasiswa di atas telah menyelesaikan hafalan Al-Qur'an Juz 30 sebagaimana bukti terlampir (catatan setoran ayat pada buku PA)

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 30 Juni 2020  
Dr. Khairuddin, M. Ag



NIP. 19720817 200910 1 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruhnya atau menyalin sebagian atau seluruhnya dengan cara apa pun dan dengan alat apa pun, termasuk menyalin dengan cara elektronik.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Naskah Riset Proposal

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tempat

**Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa Naska Riset Proposal Saudara **Boyke Abdillah Tani** Nomor Induk Mahasiswa **11644100947** pada Program Studi Manajemen Dakwah dengan judul “**Sistem Rekrutmen Calon Jamaah Umrah di PT. SILVER SILK TOUR and TRAVEL**” untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Mengetahui :

Pembimbing



**Dr. Arwan, M. Ag**  
19660225 199303 1 002





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Monara Lantang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0781) 33064 Fax. (0781) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmpstsp@riau.go.id](mailto:dpmpstsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/32578  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : In.04/VII/PP.00.8/2020 Tanggal 1 Mei 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : BOYKE ABDILLAAH TANI  |
| 2. NIM /KTP          | : 11644100947   |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN DAKWAH  |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : SISTEM REKRUTMEN CALON JAMA'AH UMRAH DI PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. SILVER SILK TOUR AND TRAVEL   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 4 Mei 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Silver Silk Tour and Travel di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**BOYKE ABDILAH TANI**, Lahir di Pekanbaru, pada tanggal 25 Oktober 1997. Anak Pertama dari Tiga bersaudara, dari pasangan ayahanda, Afrizal Tani, M.Pd dan Fitrianis, SE. Pendidikan Formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 003 Sail, Pekanbaru Riau,, lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 10 Kota Pekanbaru, Riau, Lulus Pada Tahun 2012, Setelah menyelesaikan pendidikan SMP, Kemudian Melanjutkan Pendidikan Boarding School di Solo jawa tengah, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Al-Azhar Syfa Budi Pekanbaru II, dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh di Kantor Pusat PT. Silver Silk Tour And Travel Pekanbaru”**.. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah tanggal 09 Juli 2020 jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan IPK terakhir 3.42 dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.